

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena data-data penelitian berupa angka-angka dan disertai dengan kegiatan yang meliputi pengumpulan data dalam rangka menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang menyangkut keadaan pada waktu yang sedang berjalan dari pokok suatu penelitian. Menurut Hermawan (2005:18) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bersifat obyektif, mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik.

Penelitian ini juga dikategorikan sebagai penelitian korelasional (*Correlational Research*). Alasan menggunakan rancangan penelitian korelasional dalam penelitian ini adalah sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien. Rancangan penelitian korelasional, memungkinkan untuk mengukur beberapa variabel yang saling berhubungan dan berpengaruh serta dapat dilakukan secara serentak dalam keadaan senyatanya (Umar, 2003:47). Sedangkan Arikunto (2006:270-271) menyebutkan bahwa penelitian korelatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menemukan ada atau tidaknya hubungan, berapa erat hubungan tersebut, dan berarti atau tidaknya hubungan tersebut. Untuk menghitung besarnya korelasi dapat digunakan metode statistik. variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan pada koefisien korelasi.

Dalam penelitian ini tidak mengadakan perlakuan terhadap subyek yang menjadi sasaran penelitian, melainkan mengkaji fakta-fakta yang telah terjadi dan dialami oleh subyek penelitian. Sesuai dengan penjelasan di atas, dalam penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional, serta model rancangan penelitian ini menempatkan kualitas pelayanan (X_1) dan bauran pemasaran program (X_2) sebagai variabel bebas, serta kepuasan pasien (Y) sebagai variabel terikat.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengambil lokasi di RSUD Wirosaban Kota Yogyakarta. Sedangkan waktu penelitian direncanakan dimulai pada bulan Juli 2013 sampai dengan bulan Agustus 2013.

C. Populasi, Sampel dan Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004:72). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wirosaban.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2004:73). Jenis sampel yang digunakan dalam

penelitian ini adalah non *probability sampling*. Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2009), jadi tiap konsumen atau responden yang memenuhi kriteria populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (tujuan/ masalah dalam penelitian) (Nursalam, 2008:94).

Banyaknya jumlah sampel yang akan diteliti adalah 100 orang. Jumlah sampel sebanyak 100 orang ini sudah memadai, yang didasarkan pada pendapat dari Roscoe (1982) dalam Sugiyono (2004:131) bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30-500.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara untuk memperoleh data yang diperlukan dalam kegiatan penelitian (Arikunto, 2006:126). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner atau angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang diperlukan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2002:128). Sedangkan menurut Sugiyono (2004:135), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner (angket atau daftar pertanyaan) merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi. Tujuan pembuatan angket (kuesioner) adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian dengan kesahihan yang cukup tinggi. Biasanya angket dilakukan untuk mendapatkan informasi dari responden yang tersebar di daerah yang cukup luas (Soeratno dan Arsyad, 1995:96-98).

Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ Pernyataan tertutup atau terbuka. Kuesioner juga dapat diberikan kepada responden secara langsung atau tidak langsung (dikirim melalui pos atau internet). Bila penelitian dilakukan pada lingkup yang tidak terlalu luas sehingga kuesioner dapat diantarkan langsung dan dalam waktu yang tidak terlalu lama, maka pengiriman angket kepada responden tidak perlu melalui pos. Dengan adanya kontak langsung antara peneliti dengan responden akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik, sehingga responden dengan sukarela akan memberikan data obyektif dan cepat (Sugiyono, 2004:135).

Dalam penelitian ini metode kuesioner atau angket digunakan untuk mencari data tentang kualitas pelayanan, bauran pemasaran, dan kepuasan pasien RSUD Wirosaban Kota Yogyakarta. Angket yang digunakan adalah jenis angket langsung dan tertutup, yaitu kuesioner yang disusun dengan menyediakan pilihan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

E. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi

tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2004:31). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua (2), yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel Bebas

Variabel bebas (independen) adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2004:33). Variabel bebas dalam penelitian ini ada dua (2), yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan bauran pemasaran (X_2).

2. Variabel Terikat

Variabel terikat (dependen) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2004:33). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y).

F. Definisi Operasional dan Instrumen Penelitian

1. Variabel Kualitas Pelayanan

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan pelanggan (pasien) pengguna layanan dengan persepsi pelanggan (pasien) atas pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Wirosaban Kota Yogyakarta.

b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan adalah skor kualitas pelayanan yang diukur melalui dimensi sebagai berikut: (1) Reliabilitas (*reliability*); (2) Daya tanggap (*responsiveness*); (3) Jaminan (*assurance*); (4) Empati (*empathy*) dan (5) Bukti fisik (*tangibles*).

c. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Dimensi serta indikator yang akan diukur pada angket kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagaimana terdapat dalam tabel berikut (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988 dalam Tjiptono dan Chandra, 2011:198):

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator	No. Butir Kuesioner	Jumlah
Reliabilitas (reliability)	a. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan	1	5
	b. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan	2	
	c. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali	3	
	d. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan	4	
	e. Menyampaikan catatan/dokumen tanpa kesalahan	5	
Daya tanggap (responsiveness)	a. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa	6	4
	b. Layanan yang segera bagi pelanggan	7	
	c. Ketersediaan untuk membantu pelanggan	8	
	d. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan	9	
Jaminan (assurance)	a. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan	10	4
	b. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi	11	
	c. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan	12	
	d. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan	13	
Empati (empathy)	a. Memberikan perhatian individual kepada pelanggan	14	5
	b. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian	15	
	c. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan	16	
	d. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	17	
	e. Waktu beroperasi (jam kantor) yang	18	

Dimensi	Indikator	No. Butir Kuesioner	Jumlah
	nyaman		
Bukti fisik (tangibles)	a. Peralatan modern	19	4
	b. Fasilitas yang berdayatarik visual	20	
	c. Karyawan yang berpenampilan rapi	21	
	d. Materi-materi yang berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual	22	
Total			22

2. Variabel Bauran Pemasaran

a. Definisi Konseptual

Bauran pemasaran adalah kegiatan pemasaran RSUD Wirosaban Kota Yogyakarta yang dilaksanakan dengan menjalankan strategi pemasaran.

b. Definisi Operasional

Bauran pemasaran adalah skor bauran pemasaran PKRS yang diukur melalui dimensi sebagai berikut:

1) *Product* (Produk)

Produk jasa merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan.

2) *Price* (Harga)

Harga adalah jumlah uang ditagihkan untuk suatu produk/jasa, jumlah nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat yang dimiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Keputusan penentuan harga merupakan hal yang signifikan di dalam penentuan nilai/manfaat yang

diberikan kepada pelanggan dan memainkan peranan penting dalam gambaran kualitas jasa.

3) *Promotion* (Promosi)

Bauran promosi terdiri dari periklanan, promosi penjualan, hubungan masyarakat, penjualan pribadi, dan pemasaran langsung.

4) *Place* (Tempat atau Distribusi)

Dikarenakan jasa tidak dapat diantarkan dan agar jasa mudah dicapai oleh pelanggan, maka faktor tempat penjual harus mudah dicapai pelanggan.

5) *People* (Orang)

People dalam jasa adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam menjalankan segala aktivitas perusahaan dan merupakan faktor yang memegang peranan penting bagi semua organisasi.

6) *Process* (Proses)

Proses adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Untuk perusahaan jasa, kerjasama antar pemasar dan operasional sangat penting dalam elemen proses ini, terutama dalam menyalani segala kebutuhan dan keinginan konsumen.

7) *Physical Evidence* (Bukti Fisik)

Sarana fisik, tempat atau lokasi terjadinya interaksi antara penyedia jasa dan konsumen merupakan suatu hal yang secara nyata turut

mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.

8) *Productivity and Quality* (Produktivitas dan Kualitas)

Produktivitas dan kualitas merupakan suatu bentuk kinerja dalam menangani pasien baik saat melakukan pengobatan maupun pasca pengobatan.

c. Kisi-Kisi Instrumen Bauran Pemasaran

Dimensi serta indikator yang akan diukur pada angket bauran pemasaran PKRS dapat digambarkan sebagaimana terdapat dalam tabel berikut (Yazid, 1999 dalam Puspaningtyas, 2013:58):

Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Variabel Bauran Pemasaran

Dimensi	Indikator	No. Butir Kuesioner	Jumlah
1) <i>Product</i> (Produk)	▪ Jasa/pelayanan kesehatan yang ditawarkan	1, 2, 3, 4, 5	5
2) <i>Price</i> (Harga)	▪ Biaya yang harus dikeluarkan pasien untuk mendapat pelayanan kesehatan	6, 7, 8, 9, 10	5
3) <i>Promotion</i> (Promosi)	▪ Kegiatan penyampaian pesan-pesan RS kepada pasien	11, 12, 13, 14, 15	5
4) <i>Place</i> (Tempat atau Distribusi)	▪ Tempat pelayanan kesehatan yang diberikan	16, 17, 18, 19, 20	5
5) <i>People</i> (Orang)	▪ Kompetensi, kedisiplinan, dan sikap kepedulian yang dimiliki tenaga kesehatan	21, 22, 23	3

Dimensi	Indikator	No. Butir Kuesioner	Jumlah
6) <i>Process</i> (Proses)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prosedur penerimaan pasien, kerahasiaan status pasien, dan kecepatan waktu pelayanan 	24, 25, 26	3
7) <i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fasilitas, kecepatan proses pelayanan dan pelayanan terhadap keluhan pasien 	27, 28, 29, 30	4
8) <i>Productivity and Quality</i> (Produktivitas dan Kualitas)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Produktivitas dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. 	31, 32	2
Total			32

3. Variabel Kepuasan Pasien

a. Definisi Konseptual

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapannya di RSUD Wirosaban Kota Yogyakarta.

b. Definisi Operasional

Kepuasan pasien adalah skor kepuasan pasien yang diukur melalui dimensi sebagai berikut:

1. Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

2. Harapan.

Harapan merupakan suatu kepercayaan atas segala sesuatu yang akan didapatkan dari bentuk kinerja yang selama ini diandalkan.

c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pasien

Dimensi serta indikator yang akan diukur pada angket kepuasan pasien dapat digambarkan sebagaimana terdapat dalam tabel berikut (Tjiptono, 1995:35):

Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan Pasien

Dimensi	Indikator	No. Butir Kuesioner	Jumlah
1) Kinerja	▪ Sesuatu yang dicapai oleh para pegawai penyelenggara pelayanan kesehatan di rumah sakit	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7
2) Harapan	▪ Sesuatu yang diharapkan oleh pasien agar kebutuhan dan keinginan mereka tercapai	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	8
Total			15

4. Bobot Nilai Kuesioner

Skala Likert merupakan skala yang mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pernyataan yang berkaitan dengan keyakinan atau perilaku mengenai suatu obyek tertentu. Skala ini umumnya menggunakan 5 (lima) angka penilaian yaitu (a) Sangat Tidak Setuju,

(b) Tidak Setuju, (c) Netral atau Ragu-ragu, (d) Setuju, dan (e) Sangat Setuju (Hermawan, 2005:132).

Tabel 3.4 Bobot Nilai Kuesioner

Nilai	Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Kurang Setuju (KS)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Sumber: Hermawan (2005:132)

Dalam penelitian ini digunakan dua skala untuk pengukuran variabel kepuasan pasien. Kategori yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien diberi nilai 2 jika pasien merasa puas dan diberi nilai 1 jika pasien tidak merasa puas atas jasa yang telah disediakan oleh rumah sakit. Untuk menganalisis variabel Kepuasan Pasien digunakan skala:

Tabel 3.5 Bobot Nilai Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien

Nilai	Jawaban
1	Tidak Puas (TP)
2	Puas (P)

Sumber: Jayanti (2016:107)

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df)= $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r

hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2013:52-53).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode one shot. Pengukuran sekali saja (*one shot*). Pengukuran dengan cara ini hanya dilakukan sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Cara ini dapat dilakukan dengan program SPSS dengan uji statistik *cronbach alpha* (α). Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0.70 (Ghozali, 2013:47-48).

H. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul (Sugiyono, 2010:206). Analisis deskriptif dalam penelitian ini menjelaskan berbagai karakteristik data, seperti rata-rata (mean), simpangan baku (standard deviation), varians (variance), nilai minimal (minimum), dan nilai maksimum (maximum) pada masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan, bauran pemarkan, dan kepuasan pasien.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Model analisis regresi linier berganda atau multiple regression model merupakan model regresi yang mencakup lebih dari satu variabel bebas. Adapun rumus regresi linier berganda yaitu (Montgomery, Peck, & Vining, 2012:67):

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Di mana:

Y	=	variabel kepuasan pasien
β_0	=	konstanta, nilai Y apabila X= 0
$\beta_1, \beta_2,$	=	koefisien regresi linear
X1	=	variabel kualitas pelayanan
X2	=	variabel bauran pemasaran
ε	=	error

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2013:98). Uji t pada penelitian ini digunakan untuk menguji hipotesis berikut:

- 1) H1: Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Wirosaban Kota Yogyakarta.
- 2) H2: Ada pengaruh signifikan antara bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien RSUD Wirosaban Kota Yogyakarta.

Uji statistik t digunakan untuk menguji kedua hipotesis tersebut dikarenakan dengan menggunakan uji t dapat diketahui besarnya nilai t dari variabel kualitas pelayanan dan variabel bauran pemasaran dalam menerangkan

variasi variabel kepuasan pasien. Dengan kata lain, Uji statistik t dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien secara parsial. Langkah-langkah yang digunakan untuk menguji statistik t adalah sebagai berikut:

1) Menyusun H_0 dan H_a

- Hipotesis nol (H_0)

Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien secara parsial.

- Hipotesis alternatif (H_a)

Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien secara parsial.

2) Adapun kriteria yang digunakan untuk melihat pengaruh variabel tersebut dengan cara melihat nilai sig (p-value) pada tabel Coefficient. Jika nilai sig. lebih kecil dari nilai alpha (5%) maka dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan dan bauran pemasaran berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial. Cara lain yang dapat digunakan untuk melihat adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dan bauran pemasaran berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial adalah dengan membandingkan nilai t tabel dengan nilai t hitung pada tabel Coefficient. Jika nilai t tabel lebih kecil daripada nilai t hitung maka hipotesis alternatif diterima.

3) Menolak atau menerima hipotesis

b. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2013:98). Uji F pada penelitian ini digunakan untuk menguji hipotesis ketiga yaitu:

H3 : Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien RSUD Wirosaban Kota Yogyakarta secara simultan (bersama-sama).

Uji F digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan pengaruh dari kualitas pelayanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien secara bersama-sama. Langkah-langkah yang digunakan untuk menguji statistik F adalah sebagai berikut:

1) Menyusun Ho dan Ha

- Hipotesis nol (Ho)

Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien secara simultan.

- Hipotesis alternatif (Ha)

Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien secara simultan.

2) Adapun kriteria yang digunakan untuk melihat pengaruh variabel tersebut dengan cara melihat nilai sig (p-value) pada tabel ANOVA. Jika nilai sig. lebih kecil dari nilai alpha (5%) maka dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan dan bauran pemasaran berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara simultan. Cara lain yang dapat digunakan untuk melihat pengaruh

kualitas pelayanan dan bauran pemasaran berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara simultan adalah dengan membandingkan nilai F tabel dengan nilai F hitung di tabel ANOVA. Jika nilai F tabel lebih kecil daripada nilai F hitung maka hipotesis alternatif diterima.

3) Menolak atau menerima hipotesis.

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi model dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:97).

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal (Ghozali, 2013:160).

b. Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas (Ghozali, 2013:139).

c. Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2013:105).

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi adalah dengan uji durbin-watson, dengan berpedoman pada aturan berikut (Ghozali, 2013:110-111):

Tabel 3.5
Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi	<i>No Decision</i>	$dl \leq d \leq du$

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
positif		
Tidak ada korelasi negatif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada korelasi negatif	<i>No Decision</i>	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi, positif atau negatif	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

Diketahui penelitian ini memiliki 2 variabel bebas ($k=2$), dengan 100 responden penelitian ($n=100$). Dengan $k=2$ dan $n=100$, menggunakan tabel durbin-watson dapat diketahui nilai $du = 1,7152$ dan nilai $dl = 1,6337$. Data dinyatakan tidak terdapat terjadi autokorelasi baik positif maupun negatif jika memenuhi persamaan $du < d < 4-du$.

I. Etika Penelitian

Sebelum penelitian dilaksanakan, peneliti mengajukan ijin kepada Kepala Badan Pelayanan Kesehatan RSUD Wirosaban Kota Yogyakarta untuk mendapatkan ijin penelitian di rumah sakit tersebut. Setelah mendapatkan ijin selanjutnya peneliti membagikan kuesioner kepada responden dengan tetap menekankan masalah etika yang meliputi:

1. *Informed consent*, yaitu peneliti menjelaskan maksud dari penelitian dan dampak yang mungkin terjadi selama dan sesudah pengumpulan data.
2. *Anonymity*, yaitu untuk menjaga kerahasiaan subyek, maka lembar pengumpulan data penelitian tidak dicantumkan nama tetapi diberi nomor kode, dan hanya diketahui oleh peneliti.
3. *Confidentiality*, yaitu peneliti menjamin keharasiaan informasi yang diperoleh dari responden.